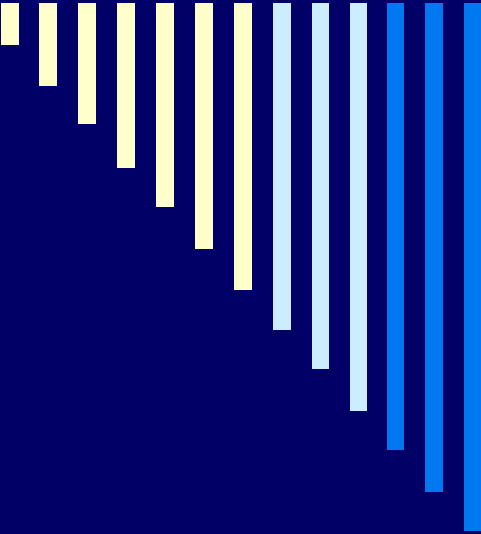


---



# 关于电话销售流程及技巧

---

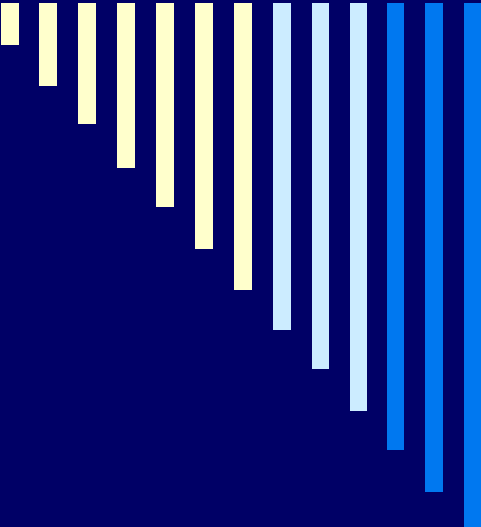
---



# 如何打第一通电话

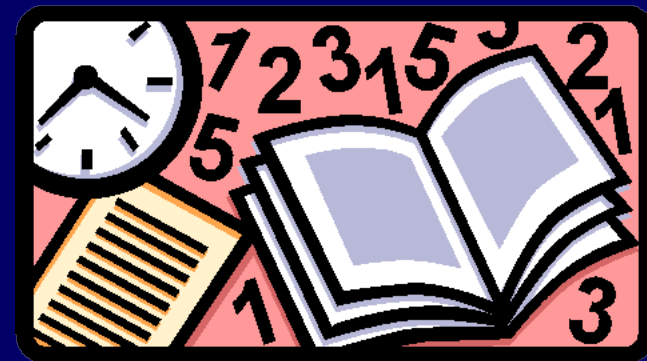
良好的开始是成功的一半

---



# 第一步 策划

电话前的准备工作





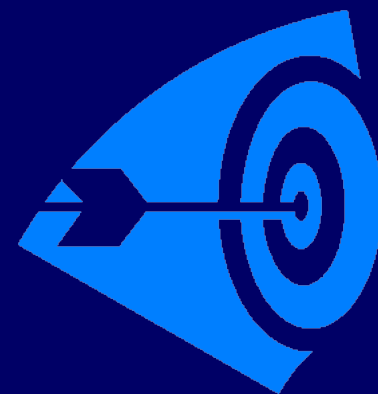
# 电话前的准备工作

- 分析客户、准备资料
- 写电话脚本
- 建立自信心
- 明确目的

---



# 第一通电话的目的



## 找到决策者并与之约见



## 第二步 绕障碍

### 三个切入点

- 自我介绍
- 电话缘由
- 初步探听主管及负责人



# 绕障碍——自我介绍

- 以新浪企业服务的名义
- 以客户的名义



# 绕障碍——电话缘由

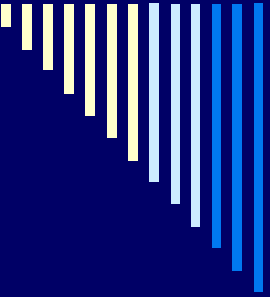
- 用大的来头提高通话的重要性
- 以客户的身分要求对方接入销售部或负责人
- 通过分支机构了解负责人
- 用免费服务的说词吸引对方
- 用假设已和负责人谈过且其较感兴趣约时间约见，要求转接





# 绕障碍——电话缘由

- 用给负责人寄宣传资料、发email为由要求提供负责人姓名
- 直截了当说明目的，并指出其竞争对手都已做了我们的业务，指出其加入的重要性
- 通过以提供广告建议为由找到对方的广告负责人



---

**注意：** 电话缘由不要花太长的时间，主要目的是为了找到决策者，同时初步了解该企业情况。

# 第三步 开场白

至关重要的30秒

关键：引起对方的注意





# 开场白——切入点

- 企业的客户
- 企业的竞争对手
- 降低企业售前售后及宣传成本
- 企业产品及如何通过网络获得订单
- 目前企业网络应用的缺陷、提供建议



# 开场白——基本原则

- 不要让网络产品成为我们和企业之间沟通的障碍
- 更加关注企业的客户，包括其客户的想法，要让企业的客户来影响企业，并使企业对新浪的网络业务产生极大的认同感，从而购买我们的服务
- 适当地运用竞争对手对企业的影响



## 第四步 需求确认

- 产品介绍
- 倾听
- 问题的设计

# 需求确认——产品介绍

- 产品的特征
- 产品的性能
- 产品独一无二的优势
- 产品给企业带来的利益





# 需求确认——倾听

- 听比说重要
- 通过倾听来了解客户的需求
- 养成边听边记的好习惯



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/086040131021010243>